

Brukertilfredshetsundersøkelse

Rapport 2024



ALBATROSSEN ETTERVERNSENTER «Aktivt ettervern for bedret livskvalitet»



Stiftelsen

Albatrossen Ettervernssenter

Org.nr.: 987.240.334

post@albatrossen.no

Bankgiro: 3624.64.44166

www.albatrossen.no

Adresse

Inndalsveien 47b

5063 Bergen

Tlf: 55 20 15 00

Sammendrag

Denne rapporten viser resultater fra brukertilfredshetsundersøkelse gjennomført i perioden 08.04.24-30.04.24. Det er fjerde rapporten Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter publiserer etter at vi startet med systematiske brukertilfredshetsundersøkelser våren 2021.

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter anser brukernes stemmer som svært betydningsfull i hverdagen og i forbedringsarbeid. Gjennomføring av årlig brukertilfredshetsundersøkelse er et av flere viktige redskaper vi anvender i kvalitetssikringsarbeid, utviklingsarbeid og som verktøy for brukermedvirkning. Brukerundersøkelsen er gjennomført ved semistrukturerte intervju basert på egenutviklet intervjuguide. Intervjuguiden er justert siden forrige brukertilfredshetsundersøkelse på grunn av endring aktivitetstilbudet, endring i kvalitetsmål for inneværende år, og endring i faglige prosedyrer.

Alle deltakerne som har vært på Albatrossen i minst seks uker fikk tilbud om å delta. Resultatene er basert på intervju med de 16 deltakerne som fylte kriteriene for deltakelse, og takket ja til å bli intervjuet. Utvalget ga oss en svarprosent på 76%, noe som anses å være et representativt utvalg. Kvantitative data er analysert ved bruk av det SPSS (*Statistical so Package for the Social Sciences*), mens kvalitative data formidlet gjennom åpne spørsmål, hvor svarene ble nedskrevet i sitatform er tematisk analysert og kategorisert.

Rapporten beskriver blant annet deltakernes subjektive opplevelse av forbedring på ulike livsområder etter at de begynte på Albatrossen. De oppgir også endring i grad av tilfredshet på ulike livsområder på to målepunkter. Det vil si på tidspunkt for oppstart ved Albatrossen, og på intervjutidspunktet. På samtlige målte områder oppgir deltakerne både en forbedring og en økning i grad av tilfredshet angitt med skala fra 0-10, hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet.

Opplevelse av forbedring på ulike livsområder og økningen i egen opplevelse av tilfredshet kan ikke ensidig relateres til tilbudet deltakerne mottar ved Albatrossen. Flertallet av deltakerne er i kontakt med andre deler av hjelpeapparatet. Samtidig har det stor betydning hva deltakerne selv gjør. Vi hevder derfor ikke er statistisk årsak-virkning forklaring. Økning i grad av tilfredshet og opplevelse av forbedring kan ha flere forklaringsvariabler, og handler ofte samlet sett om hva deltakerne selv gjør, og hvilke annet støtteapparat de har rundt seg.

På spørsmål som gjelder brukermedvirkning forteller 100% av deltakerne at de opplever enten svært stor grad av brukermedvirkning eller stor grad av på individnivå, mens det på organisasjonsnivå er 93% som oppgir stor eller svært stor grad av brukermedvirkning, mens en oppgir middels grad. Med brukermedvirkning på organisasjonsnivå menes her hvorvidt deltakerne opplever å ha innflytelse og påvirkningsmuligheter på tilbudet og tjenestene Albatrossen tilbyr.

På spørsmål om hvor tilfreds deltakerne totalt sett er med tilbudet ved Albatrossen angitt på en skala fra 0-10 hvor 10 er høyeste grad av tilfredshet oppgir 73% prosent en skåre på enten 9 eller 10. De resterende oppgir en skåre på 7 eller 8. Resultatene viser at deltakerne gjennomsnittlig er 8.9 av en total skåre på maksimalt 10 tilfreds med Albatrossen totalt sett.

Kvantitative hovedfunn

- 100% oppgir at de opplever økt livskvalitet
- 93% oppgir at forholdet til rusmiddelbruk er forbedret/økt rusmestring
- 87% oppgir at forholdet til dem selv/selvfølelsen er forbedret
- 73% opplever forbedring i forhold til psykisk helse
- 73% opplever forbedring i forhold til fysisk helse
- 67% opplever forbedring av sin økonomiske situasjon
- 80% opplever at forholdet til familien er forbedret
- 20% opplever at forholdet til venner er forbedret.
- 60% opplever forbedring i forhold til arbeid/arbeidsrettet aktivitet
- 13% opplever forbedring i forhold til utdanning/skole/kompetanseheving
- 40% opplever forbedring i forhold til tannhelse
- 100% oppgir svært stor grad av brukermedvirkning på individnivå
- 93% oppgir svært stor grad av brukermedvirkning på organisasjonsnivå.

De som oppgir at forholdet til rusmiddelbruk som uendret relaterer dette til at de over tid har vært rusfri. Det vil si at de ikke hatt et problematisk forhold til bruk av rusmidler. Oftest fordi de har gjennomgått behandling, eller har gjennomført soning i forkant av oppstart ved Albatrossen. Flertallet av de som oppgir at forholdet til familie er uendret forteller at det er forårsaket av at de alltid har støtte fra familien. Noen oppgir at forholdet er uendret fordi de ikke har kontakt med familien. Nesten samtlige oppgir at de har få eller ingen nære venner. De forteller at hovedårsaken er at de unngår kontakt med bekjente eller tidligere venner som fortsatt de kjenner fra «rusmiljøet» for å skjerme seg mot risiko for tilbakefall. Mange forteller at de opplever det som vanskelig å etablere nye nære vennerelasjoner i voksen alder. Tilhørighet til Albatrossen og relasjonene med andre deltakere og ansatte har derfor stor betydning, og gir dem en opplevelse av tilhørighet og sosialt felleskap.

Kvalitative hovedfunn

I den kvalitative delen av brukertilfredshetsundersøkelsen var hovedspørsmålene hva deltakerne synes er bra med Albatrossen. Hva som for dem er nyttig, og hva de opplever er mindre bra hvor de ser potensial til forbedring. I tillegg ble deltakere som har valgt kreative uttrykksformer, musikkterapi eller er intern arbeidspraksis i vedlikehold-gruppen, eller på trykkeriet spurt mer utdypende om hvordan de opplever aktiviteten/ arbeidstreningen. Vi har valgt disse fokusområdene i årets undersøkelse fordi dette er områder som enten er innført (musikkterapi) eller utvidet/ændret siden forrige undersøkelse. De kvantitative resultatene viser at 100% opplever økt livskvalitet etter at de begynte på Albatrossen. Deltakerne ble også spurt om hvilke faktorer som spiller inn for deres opplevelse av økt livskvalitet. Deltakernes uttalelser ble notert i sitatform, og lest opp til deltakerne for korrigerende eller bekreftelse av sitatet. Resultatene ble deretter tematisk analysert og kategorisert.

Økt livskvalitet og økt livsmestring. Deltakerne ble spurt om hvorvidt de opplever at deres livssituasjon og livskvalitet er endret etter at de begynte på Albatrossen. Samtlige formidlet at livskvaliteten var forbedret. Opplevelsen av økt livskvalitet og livsmestring kan ha mange forklaringer. Det kan blant annet være en kombinasjon av hva de selv har gjort, deltakelsen på Albatrossen, aktivitetene de deltaker på, hvilke gevinster de gir, og andre støttende profesjonelle og personlige relasjoner.

En fellesnevner om hva det er som gjør at de opplever økt livskvalitet er deres eget valg om å arbeide med rusmiddelutfordringene, få tilhørighet og sosialt felleskap, skape seg en aktiv og meningsfull hverdag, og ha et godt støtteapparat.

En beskrev hva som gjør at livskvaliteten er økt slik:

«Jeg er rusfri. Sover en god og vanlig natt søvn. Ikke som før 15 timer i døgnet. Jeg er ikke depressiv lenger. Det å gå på Albatrossen virker som antidepressiva. Jeg har et kjedelig, men godt liv. Jeg går på Albatrossen hver dag. Når jeg kommer hjem føler jeg hver dag at jeg har gjort noe nyttig. Jeg har familie nå og stabile relasjoner som også har stor betydning for at jeg har det så bra nå».

På spørsmål om hva deltakerne synes var bra med Albatrossen ble betydningen av at tilbudet er **Individuell tilrettelegging og at de får individuell oppfølging vektlagt**. En sa det slik:

«Det betyr veldig mye at Albatrossen tilrettelegger individuelt og at vi kan velge fra mange aktiviteter hva vi mener vi har mest nytte av. Andre plasser jeg har vært har de hatt en innstilling til oss som: her må du gjøre det og det, og på den måten de vil.

En annen beskrev noe av det samme slik:

«De som jobber på Albatrossen, er flink til å følge opp behovene til det enkelte individuelt og ser hvor den enkelte er i livet. Andre steder jeg har vært har jeg følt jeg ble presset til ting jeg ikke var klar for, og da har jeg gitt opp. Det har jeg ikke gjort på Albatrossen fordi jeg har fått individuell tilrettelegging ut fra mine behov og har fått fulgt mitt tempo uten ytre press».

Noe lignende uttrykte en annen på denne måten:

«Jeg har vært innom mange andre steder før. Har aldri før opplevd at det er rom for tilpasning. Andre steder er det sånn at nå skal vi alle gjøre dette, og på den måten. På Albatrossen er tilbudet individuelt tilrettelagt. Det er som dag og natt».

Flere trakk frem betydningen av at Albatrossen er et **rusfritt ettervernstilbud** hvor en søker seg inn, og dermed ikke et drop- in tiltak. Dermed opplever deltakerne **forutsigbarhet** i hverdagen og **kontinuitet** både i oppfølgingen og i forhold til andre deltakere. En av dem beskrev det slik:

«Det er veldig bra at Albatrossen er rusfritt. Det er et godt sted å være. Folk som går her, er knyttet sammen. Jeg ser livsglede hos deltakerne, og ingen dømmes hverandre».

Lav terskel for å komme inn gjennom at en kan søke selv uten henvisning, samtidig som man tar et aktivt valg om å begynne på Albatrossen gjennom å søke ble også trukket frem som betydningsfull. Da sett opp mot drop-in tiltak hvor en ikke trenger avtale, eller forplikte seg for å møte. En uttrykte det slik:

«Det som gjorde at jeg valgte Albatrossen var måten dere arbeider på, at en søker seg inn og gjør avtaler hvor en forplikter seg til å komme når en har på planen at en skal komme. Drop- in tilbud hvor en ikke vet hvem en møter ville ikke passet for meg og gjort det vanskeligere å holde meg rusfri».

Mange formidlet at de opplevde at ansatte har **høy faglig kompetanse**. Er åpne, ekte og møter dem med likeverdighet og respekt. En sa det slik:

«Jeg føler meg godt ivaretatt på Albatrossen ift. de diagnosene jeg har. Jeg har aldri vært på et sted som er så forståelsesfulle før».

En annen sa noe av det samme slik:

«De ansatte er raus. Vi blir ivaretatt på en god måte i et godt og trygt miljø hvor vi får være oss selv, og utfordre oss selv. Folkene som er der er også raus med hverandre sånn at jeg ikke føler meg dum, men kan være meg selv».

Betydningen av de ansattes kompetanse innen rus- og psykisk helse og hvordan det viser seg i møte med deltakerne ble også fremhevet. En sa det slik:

«Albatrossen var rett sted for meg, og har hjulpet meg til et helt annet liv. De har ikke gitt meg opp underveis. De har ikke avskrevet folk. Jeg vil bare si at når vi får tilgang til de rette tilbudene så går det bra med oss. Det er ingen som er håpløs. Alle har rett på den sjansen de ber om».

Flertallet pekte på viktigheten av å bli sett og forstått, og beskrev ansatte som aktive i kontakten, empatisk, ikke-dømmende og åpen nysgjerrig. Deltakerne formidlet at måten ansatte møter deltakerne på virker konfliktdempende. En sa det slik:

«Det viktigste for meg er at personalet ser meg og mine behov. Og det gjør de på Albatrossen. Det gjør at konflikter ikke får vokse. Personalet er så pass på, og til stede sammen med oss at de ser hva som skjer om det skulle oppstå noe. Derfor har vi heller ikke konflikter på Albatrossen».

En sa noe lignende slik:

«Jeg synes ansatte er flinke å lese folk, er empatisk og er engasjert i arbeidet. De bryr seg og har en holdning til oss som likeverdige.

Flere beskrev at de **følte seg velkommen på Albatrossen**. En sa det slik:

«Jeg føler meg velkommen på Albatrossen. De ansatte møter meg med en god morgen hilsen når jeg kommer, og takker for jobben og ønsker meg vel hjem når jeg går».

Betydningen av **tilhørighet og et sosialt inkluderende støttende felleskap** ble fremhevet av flere. De fortalte at de på Albatrossen følte de tilhørte et felleskap, var inkludert samtidig som de ble møtt som individer med ulike behov. Samholdet mellom deltakerne ble også beskrevet som støttende. En sa det slik:

«Det sosiale er viktig for meg både i forhold til ansatte og deltakere. Alle kommer godt overens. Andre steder jeg har vært er det alltid noen som har ødelagt, eller noe har manglet. Enten det sosiale eller oppfølgingen vi har fått. Det er annerledes på Albatrossen. Det sosiale traff meg mye bedre. Før gruet jeg meg når jeg var et sted til å gå dit. Jeg kunne bruke helgen til å grue meg til mandagen da jeg måtte gå til tiltaket. Nå gjelder jeg meg hver dag jeg skal på Albatrossen».

Deltakerne som ble intervjuet formidlet at de opplever at Albatrossen har **et variert og helhetlig tilbud**

Flere fremhevet både betydningen av aktiviteter som ga mestringsopplevelse, aktiviteter som gjorde at en følte seg nyttig, gikk litt utenfor egen komfortsone, og aktiviteter som ga en økt følelse av indre ro. En annen beskrev bredden i aktivitetstilbudet slik:

«Det som er veldig bra med Albatrossen er variasjonene i aktiviteter. Mulighetene for aktivitet er nesten ubegrenset. Jeg har det bra med meg selv. Gleden er kommet tilbake».

I undersøkelsen satt vi særlig søkelys på **intern arbeidspraksis i Vedlikeholdsgruppen**, kreative aktiviteter og musikkterapi. Dette fordi disse områdene er innført (musikkterapi) eller utvidet og endret betraktelig siden fjorårets undersøkelse. I forhold til arbeidspraksis var et gjennomgående tema at deltakerne gjennom arbeidet opplevde å ha egenverdi, følte seg verdifull og til nytte. Noe som igjen ha opplevelse av glede og mestring.

En sa det slik:

«Jeg føler jeg gjør nytte for meg og bidrar til felleskapet når jeg arbeider i vedlikeholdsgruppen. Det gir meg livsglede, jeg føler meg verdifull og opplever mestring».

En annen sa noe av det samme slik:

«Når vi er ute og arbeider i vedlikeholdsgruppen har vi alle samme arbeidsklær med Albatrossen sin logo. Jeg føler meg at jeg er til nytte og at vi gjør en god jobb sammen».

Flere trakk frem betydningen arbeidet har for å skaffe seg arbeidserfaring, samtidig som en er en del av et arbeidslag, og bidrar til felleskapet. En sa det slik:

«Arbeidet i vedlikeholds gruppen er nyttig for meg fordi jeg føler jeg bidrar til felleskapet. Jeg er aktiv, får brukt kroppen. Det er sosialt, positiv energi i gruppen og det gir en god følelse å være med å bidra til felleskapet».

Når det gjelder **kreative aktiviteter** beskriver deltakerne ulike gevinster. En av dem sier det slik:

«Det å drive på med kreative aktiviteter som tegning eller maling roer meg ned. En sa noe av det samme slik i forhold til tekstiltrykk og porselenstrykk Trykkeriet er litt som terapeutisk arbeid. Det er beroligende og ikke stressende».

En annen sa noe av det samme slik:

«Jeg blir i bedre humør av å være med på kreative aktiviteter. Jeg får bedre selvtillit og stråler».

Musikkterapi ble innført høsten 2023 som en videreutvikling av tilbud vi tidligere har hatt innen musikkaktiviteter. Deltakerne beskriver mange gevinster med musikkterapi og trekker særlig frem de individuelle musikkterapitimene. En sa det slik:

«Musikk er terapi. Den gjør dagen bra for meg. Jeg stenger ute alt annet når jeg er på musikkterapien og har fokus her og nå og på musikken og det vi gjør på. Har jeg hatt en dårlig dag før jeg kom så er det borte».

En annen sa noe av det samme slik:

«Musikk roer meg ned. Jeg klarer å bare være til stede og være i ro når jeg holder på med det».

Innhold

Sammendrag	2
Innledning	8
Metode.....	9
Kvantitative resultater.....	9
Bakgrunnsopplysninger	9
Kjønn, alderskategori, inntektsgrunnlag og sivilstatus.	9
Primærrusmiddel	10
Oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet og bruk av andre ettervernstiltak	10
Informasjon om Albatrossen	10
Deltakernes begrunnelse for å velge Albatrossen	10
Hvilke deler av tilbudet ved Albatrossen deltakerne deltar på.....	11
Individuell oppfølging, aktivitetsplan/ handlingsplan og praktisk bistand.....	11
Deltakernes opplevelse av brukermedvirkning på individ og systemnivå	11
Deltakernes opplevelse av endring og tilfredshet	12
Forholdet til dem selv, familie og venner	12
Økonomi, skole og arbeid.....	12
Rusmestring, psykisk og fysisk helse	13
Tilfredshet med Albatrossen og endring i opplevelse av livskvalitet	13
Kvalitative resultater	14
Økt livskvalitet og økt livsmestring.....	14
Deltakernes beskrivelse av hva som er bra ved Albatrossen.....	15
Individuell tilrettelegging, og individuell oppfølging	15
Tilhørighet, likeverd og et sosialt inkluderende og støttende felleskap	16
Rusfritt ettervernstilbud med forutsigbarhet og kontinuitet	16
Høy faglig kompetanse	17
Å bli sett, hørt og bekreftet	18
Struktur, kultur og rammer	18
Helhetlig tilbud med varierte og individuelt tilrettelagte aktiviteter	19
Gevinster av aktivitetene	19
Forbedringsområder og veien videre	22

Innledning

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter er en ideell, ikke-kommersiell, uavhengig stiftelse som tilbyr aktivisering, arbeidstrening og arbeidsformidler personer med rusmiddelutfordringer, psykiske vansker og domfelte. Vi har seks AFT plasser (arbeidsforberedende trening) og 15 ettervernplasser.

Brukertilfredshet ble frem til 2020 målt gjennom at deltakerne fylte ut et spørreskjema med avkrysningsalternativer og åpne felt for utdypning av svarene. Metoden ga for lav svarprosent til resultatene kunne ansees som valide og anvendes i forbedringsarbeid. Vi valgte derfor å endre metode for gjennomføring av brukerundersøkelse fra selvutfyllende spørreskjema til systematisk semistrukturert intervju med alle deltakere som ønsket å være med, og som har vært deltaker på Albatrossen i minst seks uker på intervjutidspunkt.

I 2021 gjennomførte vi første brukertilfredshetsundersøkelse ved semistrukturerte intervju. Det ble utarbeidet en intervjuguide som ble kvalitetsikret av tillitsvalgte/brukerrepresentanter. Først ved at de tillitsvalgte leste igjennom intervjuguiden og kom med tilbakemeldinger. Deretter ved at det ble gjennomført prøveintervju, hvor de tillitsvalgte igjen ga tilbakemeldinger på både innhold, opplevelsen av spørsmålene og gjennomføring. I 2024 er intervjuguiden revidert i forhold til nye tilbud som er innført, i tillegg til endring i kvalitetsmål. Svarene gir oss data både i forhold til brukernes tilfredshet og grad av måloppnåelse knyttet vårt tilbud.

Deltakerne ble i forkant av intervju og igjen på intervjutidspunktet informert om at deltakelse er frivillig, at samtykke kan trekkes tilbake. Hva innhentet informasjon anvendes til, og at all informasjon anonymiseres. Hvilket innebærer at ingen personidentifiserte data registreres. De ble informert om at formålet med brukerundersøkelsen først og fremst er kvalitetssikring og anvendes internt til forbedringstiltak, i tillegg til rapportering overfor Stiftelsen Albatrossen sine offentlige tilskuddsgivere. Resultater fra brukerundersøkelsen formidles til deltakere, ansatte og legges frem for styret i Albatrossen i tillegg til at rapporten offentliggjøres på Albatrossen sin nettside. Forbedringspunkter som kommer frem i intervjuene gjennomgås av ledelsen, ansatte og tillitsvalgte/brukerrepresentanter i forhold til vurdering av iverksettelse av hensiktsmessige tiltak.

Brukertilfredshetsundersøkelsen er gjennomført i perioden mellom 08. og 30. april 2024. Deltakere som har brukt tilbudet ved Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter i minst seks uker er inkludert. Rapporten er basert på intervju med 16 av 21 deltakere. I den kvantitative delen av undersøkelsen er det 15 deltakere inkludert fordi et av intervjuene ble gjennomført etter at kvantitative analyser var gjennomført. Deltakelsen ga oss et representativt utvalg med en valid svarprosent på 76%.

Metode

En egenutviklet intervjuguide ble anvendt som utgangspunkt for semistrukturerte intervju. Intervjuene hadde en varighet på mellom 20-90 minutter. Intervjuene, registrering av data, analyse og utarbeidelse av rapport er gjennomført av Prosjekt- og fagutvikler Therese Dahl som besitter en administrativ stilling slik at hun ikke inngående forhåndskunnskap om deltakerne, eller noen form for individuelt oppfølgingsansvar for deltakerne. Dermed reduseres faren for at relasjonen får betydning for deltakernes besvarelse eksempelvis ved overrapportering i positive termer. Registrering data og analyse av kvantitative data er gjennomført ved bruk av programvaren SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Kvalitative åpne spørsmål ble notert ordrett ut fra hva deltakerne formidlet. Det ble deretter oppsummert til deltakerne for å sikre at intervjuer hadde forstått dem rett, og samtidig gi deltakerne anledning til å korrigere sine uttalelser. Deltakernes samlede tilbakemeldinger ble tematisk analysert og kategorisert. Ved tematisk analyse er enkelte spesielle ord eller uttrykk som kunne blitt gjenkjent utelatt av anonymiseringshensyn.

Kvantitative resultater

Bakgrunnsopplysninger

Det er 15 deltakere som danner grunnlag for de kvantitative resultatene. En deltaker ble intervjuet etter at analyser ble kjørt og er dermed kun inkludert i de kvalitative resultatene.

Deltakerne hadde på intervjutidspunktet benyttet seg av tilbudet ved Albatrossen fra to måneder til 10 år. Flertallet av deltakerne hadde på intervjutidspunktet brukt tilbudet ved Albatrossen. Halvparten av de som ble intervjuet har brukt tilbudet ved Albatrossen under et år, de resterende over et år. Et par av deltakerne hadde vært tilknyttet Albatrossen sammenhengende over mange år. Halvparten av de som ble intervjuet brukte tilbudet for første gang. De resterende har enten hatt sammenhengende kontakt med Albatrossen over år, eller har vært deltakere tidligere og avsluttet pga. døgnbehandling eller soning med plan om gjenoppstart etter gjennomført soning eller behandling. Kontakten med Albatrossen ble opprettholdt per telefon mens de var i behandling eller sonet, og det ble arbeidet parallelt med ny oppstart mot slutten av soningen/behandlingen.

Kjønn, alderskategori, inntektsgrunnlag og sivilstatus.

73% menn og 27% kvinner ble intervjuet. 80% bor alene, mens de resterende bor med samboer/ektefelle, eller med ektefelle/samboer og barn. 40% av deltakerne er mellom 41 og 50 år. 33% over 50 år. Nesten 14% er mellom 26 år og 40 år, mens de resterende er i alderskategorien 51-59. Ingen av deltakerne som ble intervjuet var under 26 år.

Over 50% har uførestønad, i overkant av 13% har AAP, mens de resterende har enten alderspensjon, Kvalifiseringsstønad, eller økonomisk sosialhjelp..

Primærrusmiddel

Deltakerne ble spurt om hvilke rusmidler de har, eller har hatt et problemfylt forhold til. Flertallet nevner flere rusmidler. 60% oppgir amfetamin i kombinasjon med andre rusmidler, hovedsakelig alkohol eller cannabis. Nesten halvparten oppgir opiatet som sitt primærrusmiddel. Flertallet av disse er i Legemiddel rehabilitering (LAR), eller i Heroinassistert behandling (HAB). 20% oppgir alkohol som sitt foretrukne rusmiddel. Andre rusmidler som er nevnt er kokain, GHB og foreskrevet eller illegal bruk av legemidler som benzodiazepiner.

Oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet og bruk av andre ettervernstiltak

Alle de som ble intervjuet har oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet. Flertallet har kontakt med flere enn en instans. Over halvparten har oppfølging fra NAV, enten NAV stat og/eller NAV kommune. 40% har poliklinisk behandling. 34% oppgir at de mottar substitusjonsbehandling i LAR, eller er i heroinassistert behandling, mens 13% har oppfølging fra kriminalomsorgen.

Albatrossen har fokus på livsmestring innenfor ulike livsområder som blant annet økonomi, helse, relasjoner og utvidelse av deltakernes sosiale nettverk, aktiviteter og arbeidstrening/arbeid. Å kombinere tilbudet ved Albatrossen med både offentlige tilbud, og andre frivillige, ideelle tiltak er derfor noe Albatrossen ut fra et recoveryperspektiv mener kan være nyttig for de deltakerne som ønsker det. Albatrossen vektlegger samarbeid til det beste for deltakerne, både med offentlige tiltak og andre ideelle organisasjoner. På spørsmål om deltakerne benytter seg, eller er tilknyttet andre ettervernstiltak svarte 20% at de benytter seg av andre ettervernstiltak enten som bruker eller som frivillig. Kommunalt MO senter, Blå Kors Steg for Steg, Sammen senteret, Frelsesarmeen og Crux var organisasjoner som ble nevnt i årets undersøkelse.

Informasjon om Albatrossen

40% av deltakerne oppgir at de fikk informasjon om Albatrossen fra sin kontaktperson i NAV. I underkant av 30% gjennom Kriminalomsorgen og 20% mens de var innlagt i TSB. Resten fant informasjonen selv, eller fikk kjennskap til Albatrossen gjennom tidligere deltakere. De som fikk informasjon om Albatrossen mens de var innlagt i døgnbehandling eller soning fikk informasjon enten direkte fra ansatte ved Albatrossen som var på stedet for å informere om tilbudet, eller via ansatte hvor de sonet/var innlagt. Albatrossen besøker jevnlig de ulike seksjonene i Avdeling for rusmedisin (AFR) i Helse Bergen for å informere om tilbudet. Det samme gjelder informasjonsmøter i Bjørgvin og Bergen Fengsel.

Deltakernes begrunnelse for å velge Albatrossen

Deltakerne ble spurt om hva hadde størst betydning for at de valgte Albatrossen. Spørsmålet ble ikke begrenset til at deltakerne bare kunne oppgi et svar. Det at Albatrossen gir individuell tilrettelegging og oppfølging ble særlig trukket frem i tillegg til bredden og variasjon i aktiviteter, AFT tiltaket og muligheten for arbeidspraksis. Flere formidlet også at de etter å ha undersøkt, eller blitt presentert for ulike ettervernstiltak opplevde de at fremsto Albatrossen som et profesjonelt tiltak med størst bredde og variasjon i aktiviteter hvor de kunne få dekket flere av sine behov, både for individuell tilrettelegging, individuell oppfølging, praktisk bistand, aktiviteter, arbeidspraksis og tilhørighet. Betydningen av at Albatrossen tilstreber rusfrihet på senteret, og at tilbudet er forpliktende i større grad en drop-in tilbud ble også trukket frem.

Hvilke deler av tilbudet ved Albatrossen deltakerne deltar på

Alle deltakerne som ble intervjuet benytter seg av en kombinasjon av flere av tilbudene ved Albatrossen. Alle våre tilbud er nevnt i ulike kombinasjoner. Det vil si både fysisk aktivitet, kreative aktiviteter, trykkeri, musikkterapi, sosiale og kulturelle aktiviteter, digital kompetanse, intern arbeidspraksis innen ettervern i vedlikeholdsgruppen og på trykkeriet, og arbeidspraksis innen AFT blant annet vedlikeholdsgruppen. Tilbudet er individuelt tilrettelagt, og deltakerne velger dermed aktiviteter ut fra sine behov og interesser, og hva de anser som betydningsfullt i sin recoveryprosess. 40 % bruker Albatrossen fem dager i uken. Over 30% bruker tilbudet 3-4 dager i uken mens de resterende bruker tilbudet 1-2 dager i uken, hvorav hovedvekten oppgir to dager.

Individuell oppfølging, aktivitetsplan/ handlingsplan og praktisk bistand

Albatrossen har som mål at alle deltakere som ønsker det skal ha tilbud om ukentlige samtaler med sin veileder på Albatrossen. Alle deltakere i Ettervernstilbudet skal også ha aktivitetsplan, mens de som er i Arbeidsforberedende trening (AFT) skal i tråd med NAV sin kravspesifikasjon ha handlingsplan. Dette ble iverksatt som et forbedringstiltak i 2022. Kvalitetsforbedringstiltaket ble innført med nye prosedyrer for inntak og oppfølging, og fokus på handlingsplaner og aktivitetsplaner. Dette har gitt svært gode resultater.

Når det gjelder ukentlige samtaler formidler 80% at de har ukentlige samtaler med veileder, mens 20% formidler at de ikke har ønsket det/har behov for det. Ved fjorårets undersøkelse var det 40% av deltakerne som oppga at de hadde ukentlige samtaler, mot kun 10% i 2022.

I forhold til handlingsplan er det 100% av deltakerne som er i AFT-tiltaket som formidler å ha fått utarbeidet handlingsplan, og at den er evaluert jevnlig. Innenfor ettervern er det 80% som formidler at de har aktivitetsplan.

Alle deltakerne som ble intervjuet formidler at de har fått praktisk bistand fra veileder til ulike formål. De nevner flere former for praktisk bistand som søknader og brev, hjelp til økonomistyring og håndtering/sanering av gjeld. Hjelp til å utvide sitt sosiale nettverk, hjelp til å finne ny fastlege, hjelp til flytting/ny bolig, hjelp til å komme ut ekstern arbeidspraksis og arbeid. Flere vektlegger også betydningen av at veileder deltar i ansvarsgruppemøter.

Deltakernes opplevelse av brukermedvirkning på individ og systemnivå

Deltakerne ble spurt om i hvilken grad de opplevde å ha innflytelse på individ- og systemnivå. Konkret ble de spurt om i hvilken grad de opplevde å ha innflytelse og mulighet til å påvirke deres hverdag på Albatrossen, og i hvilken grad de opplevde å ha påvirkningsmuligheter på organisasjonsnivå. Det ble anvendt følgende femtrinns skala: *ikke i det hele tatt, i liten grad, middels- i noe grad, i stor grad og i svært stor grad.*

100% av deltakerne formidler at de opplever enten svært stor grad av brukermedvirkning eller stor grad av brukermedvirkning på individnivå, mens det på organisasjonsnivå er det 93 % som oppgir stor eller svært stor grad av brukermedvirkning. En oppgir opplevelse av middels grad av brukermedvirkning på organisasjonsnivå.

Deltakernes opplevelse av endring og tilfredshet

Deltakerne ble spurt om hvorvidt de opplevde endring (bedret, uendret eller forverret etter at de begynte på Albatrossen Ettervernssenter. De ble også bedt om å angi på en skala fra 0-10 hvor tilfreds de er på ulike livsområder. Både opplevelse av tilfredshet på intervjudtidspunktet, og i forkant av oppstart ved Albatrossen Ettervernssenter. Ved analyse ble skaleringen fra 0-10, også kategorisert i en femtrinns gradering fra i liten grad tilfreds til i svært stor grad tilfreds.

Opplevelse av forbedring på ulike livsområder kan ikke ensidig relateres til tilbudet deltakerne mottar ved Albatrossen. Vi hevder derfor ikke er forskningsmessig statistisk årsak-virkningsforklaring. Opplevelse av forbedring kan ha flere forklaringsvariabler og handler ofte samlet sett om hvilken oppfølging deltakerne har fra det offentlige hjelpeapparatet og hvordan de opplever den kontakten. Hvilken støtte de har i sitt øvrige nettverk og lokalmiljø. Hva de selv gjør, og hvordan de arbeider med seg selv i sin recoveryprosess for å komme dit de vil i forhold til livsmestring og opplevelse av å ha en meningsfull hverdag. Resultatene det vises til nedenfor og deltakernes tilbakemeldinger i den kvalitative delen av undersøkelsen senere i rapporten viser likevel samlet sett hvilken medvirkende årsak Albatrossen har for opplevelsen av økt tilfredshet på ulike livsområder, økt livskvalitet og økt livsmestring.

Forholdet til dem selv, familie og venner

87% tilbakemelder at **forholdet til dem selv/synet** på seg selv er forbedret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en forbedring når det gjelder tilfredshet med dem selv, fra 4.2-7.4, på en skala fra 0-10, hvor 10 angir svært høy grad av tilfredshet. Med andre ord deltakerne i utvalget har beveget seg fra en opplevelse av å middels tilfredshet til å være i stor grad tilfreds med seg selv relatert til selvfølelse og selvtillit.

Når det gjelder **familie** formidler 80% at forholdet er forbedret, 13% oppgir at relasjonen er uendret, mens de resterende oppgir at forholdet er forverret. Hovedårsaken til sistnevnte er at de formidler å ha kuttet kontakten med familie. Flere formidler at årsaken til at forholdet til familie er uendret er enten fordi de alltid har hatt et godt forhold til, og støtte fra familien, eller motsatt har liten eller ingen kontakt med familien. Gjennomsnittlig viser tilbakemeldingene en forbedring fra 4.7- 7-9 noe som angir en endring fra noe tilfreds til i stor grad tilfreds.

60% oppgir at forholdet til **venner** er uendret., 20% at forholdet er forbedret og like mange at det er forverret. Flere formidler at de på intervjudtidspunktet har få venner, og at de har valgt å unngå kontakt med bekjente og venner de tidligere hadde kontakt med da de brukte rusmidler. Flere formidler at de har få eller ingen venner utenom familie og kontakten med Albatrossen. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en endring fra før de startet ved Albatrossen, og på intervjudtidspunktet fra 4.7- 6.9. Med andre ord, fra å være i noe tilfreds til i middels tilfreds.

Økonomi, skole og arbeid

67% forteller at den **økonomiske situasjon** er forbedret etter at de startet på Albatrossen 13% oppgir at den er uendret, og de resterende at den er forverret. Gjennomsnittlig oppgir de samlet en endring fra 4.2 til 6 på en skala fra 0-10, hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Kategorisert i en femtrinns gradering viser det til en endring fra i noe grad tilfreds til i middels grad tilfreds. De begrunner endringen blant annet med bedre økonomistyring og opplevelse av å ha mer kontroll og bevissthet rundt eget forbruk.

Noen har også fått endring i inntektsgrunnlaget gjennom blant annet innvilgelse av trygdeytelser. Andre årsaker til forbedret økonomisk situasjon er bistand til å få avtaler med kreditorer om nedbetaling av gjeld.

Når det gjelder spørsmål om endring i forhold til **skole** var spørsmålet ved årets undersøkelse ikke relevant for flertallet av de som ble intervjuet. Blant annet fordi de er uføretrygdet, eller fordi de på intervjudtidspunktet ikke har konkrete planer om skolegang.

60 % oppgir bedring i forhold til **arbeid**. Gjennomsnittlig angir de samlet en endring og tilfredshet fra 3.8-6 på en skala fra 0-10 hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Besvarelsene indikerer da en gjennomsnittlig endring i forhold til tilfredshet fra i liten grad tilfreds til middels grad tilfreds.

Rusmestring, psykisk og fysisk helse

93% forteller at deres forhold til **rusmiddelbruk** er forbedret. De resterende rapporterer at forholdet til rusmiddelbruk er uendret fordi de over tid har mestret hverdagen uten problematisk rusmiddelbruk, også før de startet på Albatrossen. Hovedsakelig fordi de kom direkte fra døgnbehandling, eller soning til Albatrossen. Deltakerne ble spurt om å rangere hvor tilfreds de er med egen rusmestring idet de startet på Albatrossen, og på intervjudtidspunktet. Gjennomsnittlig rangerer de en økning i grad av tilfredshet med egen rusmestring fra 5.2-8.7 angitt på en skala fra 0-10.

Kategorisert til en femtrinnskategori viser dette en økning fra å være middels tilfreds med egen rusmestring til å være i stor grad av tilfreds.

73% formidler at **den psykiske helsen** er forbedret etter at det startet ved Albatrossen. 20% oppgir at den psykiske helsen er uendret, mens en oppgir at den akkurat på intervjudtidspunktet pga. oppleves forverret. Gjennomsnittlig oppgir de samlet en forbedring fra 4.7 til 7.6 dvs. en endring fra i noe grad tilfreds til i stor grad tilfreds

73% opplever at den **fysiske helsen** er bedret. 13% oppgir at fysisk helse er uendret og like mange at den er forverret. Sistnevnte relatert til at de før oppstart ved Albatrossen trente enda mer regelmessig i forbindelse med soning eller døgnbehandling. De som formidler at den fysiske helsen er uendret forklarer dette med at de har vært god fysisk form over tid, også før de startet ved Albatrossen, mens andre relaterer at den fysiske helsen er uendret pga. kronisk fysiske plager/sykdom. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en økning i grad av tilfredshet i forhold til fysisk helse fra 5.8 til 7.6 dvs. en økning i opplevelse av tilfredshet fra middels tilfreds til i stor grad tilfreds.

Tilfredshet med Albatrossen og endring i opplevelse av livskvalitet

På spørsmål om hvor godt fornøyd de totalt sett er med oppfølgingen ved Albatrossen er gjennomsnittlig besvarelse 8.9, på en skala fra 0-10 hvor 10 er høyest. 11 av 16 deltakere gir en skåre på enten 9 eller 10, mens de resterende gir en skåre på syv eller åtte. Med andre ord flertallet av deltakerne opplever deltakerne å være i stor eller svært stor grad tilfreds både med tilbudet som helhet, aktivitetene de deltar i og den individuelle oppfølgingen.

Albatrossen sin visjon er «Aktivt ettervern for bedret livskvalitet». Deltakerne ble spurt om å rangere hvorvidt deres livskvalitet er endret etter de startet ved Albatrossen. 100 % oppgir at livskvaliteten er bedret etter at de begynte ved Albatrossen Ettervernsenter. Rangert på en skala fra 0- 10 viser besvarelsene en gjennomsnittlig økning i livskvalitet fra tidspunkt for oppstart ved Albatrossen, til intervjutidspunktet fra 4.5-8. Med andre ord en økning i opplevelse av tilfredshet i forhold til livskvalitet fra i noe grad tilfreds til i stor grad tilfreds. I de kvalitative resultatene fremkommer det mer utdypende begrunnelser for hva det er som gjør at deltakerne opplever økt livskvalitet og økt livsmestring. I tillegg til hva deltakerne synes er bra ved Albatrossen, og hva de kan forbedres.

Kvalitative resultater

Ved gjennomføring av den kvalitative delen av brukerundersøkelsen ble det stilt åpne spørsmål slik at deltakerne fritt fikk fortelle hva de synes er bra med tilbudet ved Albatrossen og hva de opplever kan forbedres. Det ble i noen tilfeller stilt oppfølgende spørsmål som blant annet spørsmålene «*Kan du si mer om det*»? Og spørsmålet: «*Kan du gi noen eksempler på det*»? Deltakernes besvarelser ble notert i sitatform, og kvalitetsikret gjennom å bli lest opp for deltakeren. Deltakeren fikk så anledning til å justere hva de ønsket skulle nedtegnes av det de formidlet. Sitatene ble deretter tematisk analysert, kodet og kategorisert.

Økt livskvalitet og økt livsmestring

Deltakerne ble spurt om hvorvidt de opplever at deres livssituasjon og livskvalitet er endret etter at de begynte på Albatrossen. Opplevelsen av økt livskvalitet og livsmestring kan ha mange forklaringer. Det kan blant annet være en kombinasjon av hva de selv har gjort, deltakelsen på Albatrossen, aktivitetene de deltaker på, hvilke gevinster de gir, og andre støttende profesjonelle og personlige relasjoner. En fellesnevner om hva det er som gjør at de opplever økt livskvalitet er deres eget valg om å arbeide med rusmiddelutfordringene, få tilhørighet og sosialt felleskap, skape seg en aktiv og meningsfull hverdag, og ha et godt støtteapparat.

En beskrev hva som gjør at livskvaliteten er økt slik:

«Jeg er rusfri. Sover en god og vanlig natt søvn. Ikke som før 15 timer i døgnet. Jeg er ikke depressiv lenger. Det å gå på Albatrossen virker som antidepressiva. Jeg har et kjedelig, men godt liv. Jeg går på Albatrossen hver dag. Når jeg kommer hjem føler jeg hver dag at jeg har gjort noe nyttig. Jeg har familie nå og stabile relasjoner som også har stor betydning for at jeg har det så bra nå».

En annen sier noe av det samme slik:

«Jeg har bedre livskvalitet først og fremst fordi jeg har sluttet å ruse meg. Jeg har endret livet mitt. Er samfunnsorientert nå og bruker fortiden til å bygge et bedre rusvern for andre».

Det å skape en struktur i hverdagen og legge til rettet fysisk for at endring skal skje er også noe flere trekker frem. En sier det slik:

«Valget jeg tok om å bli rusfri er den viktigste grunnen til at jeg har det bedre livskvalitet. Da begynte positive endringer å skje. Jeg har lagt alt til rette fysisk for at endring skulle skje. Jeg flyttet til et godt miljø. Jeg begynte på Albatrossen. Jeg fikk hjelpe til å ordne opp i økonomien og har redusert mine psykiske plager».

For noen startet endringene med at de fikk medikamentell behandling i LAR (legemiddelassistert rehabilitering), eller HAB (heroinassistert behandling). Det førte med seg andre endringer som økte livskvaliteten og opplevelsen av å mestre livet. En sa det slik:

«Jeg har fått bedre livskvalitet fordi jeg begynte i LAR. Jeg holdt meg unna rusmidler, kom meg i jobb. Fikk meg leilighet og et hjem, bil og sertifikat. Jeg måtte opparbeide alt igjen før jeg kom på Albatrossen. Jeg var helt på bunn. Jeg har klart det med hjelpen jeg har fått av Albatrossen».

Det å få tilhørighet og struktur i hverdagen formidles som viktig av flere. En sa det slik:

«Jeg har fått økt livskvalitet fordi jeg har utviklet meg veldig mye etter at jeg startet på Albatrossen. Det er en helt annen verden jeg lever i nå. Jeg har ikke brukt rusmidler på flere år. Dagene er normale, jeg har et aktivt liv og får til det jeg vil».

Deltakernes beskrivelse av hva som er bra ved Albatrossen

Deltakerne ble spurt om hva de synes er bra ved Albatrossen. Spørsmålet ble stilt åpent, og ga deltakerne anledning til fritt fortelle og fremheve det de ønsket ut fra egne erfaringer og egenopplevelse av nytte. Det ble ikke stilt oppfølgingsspørsmål før det som ble notert var lest opp til deltakerne. De fikk da anledning til å endre, justere og komme med tilføyelser på det de hadde muntlig formidlet, og godkjenne det som ble skriftlig nedtegnet som sitater. Deltakernes uttalelser ble skrevet slik de hadde godkjent det. Deretter ble det gjennomført en tematisk analyse gjennom at sitatene ble kodet og kategorisert. Nedenfor beskrives essensen i, og eksempler på deltakernes uttalelser under de ulike kategoriene vi definerte i den tematiske analysen

Individuell tilrettelegging, og individuell oppfølging

Mange av de som ble intervjuet trakk frem hvor betydningsfylt det har vært for dem at Albatrossen har **høyt fokus på individuell tilrettelegging og individuell oppfølging**. En sa det slik:

«Det betyr veldig mye at Albatrossen tilrettelegger individuelt og at vi kan velge fra mange aktiviteter hva vi mener vi har mest nytte av. Andre plasser jeg har vært har de hatt en innstilling til oss som: her må du gjøre det og det, og på den måten de vil».

En annen beskrev noe av det samme slik:

«De som jobber på Albatrossen, er flink til å følge opp behovene til det enkelte individuelt og ser hvor den enkelte er i livet. Andre steder jeg har vært har jeg følt jeg ble presset til ting jeg ikke var klar for, og da har jeg gitt opp. Det har jeg ikke gjort på Albatrossen fordi jeg har fått individuell tilrettelegging ut fra mine behov og har fått fulgt mitt tempo uten ytre press».

Noe lignende uttrykte en annen på denne måten:

«Jeg har vært innom mange andre steder før. Har aldri før opplevd at det er rom for tilpasning. Andre steder er det sånn at nå skal vi alle gjøre dette, og på den måten. På Albatrossen er tilbudet individuelt tilrettelagt. Det er som dag og natt».

Tilhørighet, likeverd og et sosialt inkluderende og støttende felleskap

Flere formidler at Albatrossen betyr for dem **tilhørighet, likeverd, og et sosialt inkluderende og støttende felleskap**. Flere fortalte at de nå følte de hørte til, og var en del av et inkluderende felleskap samtidig som de opplevde å sett og møtt som individer med ulike behov. En beskrev betydningen av Albatrossen slik:

«Det betyr veldig mye å ha Albatrossen i livet mitt. Det hjelper meg å holde meg rusfri, og det gir meg et sted å gå hvor jeg treffer mennesker å prate med. Det er også veldig bra at Albatrossen er i et eget hus som vi har for oss selv».

En annen sa noe lignende på denne måten:

«Det sosiale er viktig for meg både i forhold til ansatte og deltakere. Alle kommer godt overens. Andre steder jeg har vært er det alltid noen som har ødelagt, eller noe har manglet. Enten det sosiale eller oppfølgingen vi har fått. Det er annerledes på Albatrossen. Det sosiale traff meg mye bedre. Før gruet jeg meg når jeg var et sted til å gå dit. Jeg kunne bruke helgen til å grue meg til mandagen da jeg måtte gå til tiltaket. Nå gjelder jeg meg hver dag jeg skal på Albatrossen».

En beskrev felleskapet på Albatrossen slik:

«Jeg blir sett av både personalet og de som går her. Det er godt miljø».

En annen beskrev noe av det samme slik:

«Det sosiale er veldig bra. Vi deler av livene våre. Flere har fått barn og vi deler våre opplevelser og støtter hverandre».

En annen sa noe av det samme slik:

«Jeg trengte Albatrossen som støttespiller for å holde fokus på å være ærlig med meg selv i forhold til egne grenser. Jeg har skjont at jeg ikke bare kan gi, men må ta imot hjelp. Nå har jeg reist meg igjen. Jeg har fått masse gode tilbakemeldinger, og det var en stor opplevelse å oppdage at jeg nå kan le i hverdagen, noe jeg ikke har gjort på veldig mange år».

Rusfritt ettervernstilbud med forutsigbarhet og kontinuitet

Flere trakk frem betydningen av at Albatrossen er et **rusfritt ettervernstilbud** hvor en søker seg inn, og dermed ikke et drop- in tiltak. Dermed opplever deltakerne **forutsigbarhet** i hverdagen og **kontinuitet** både i oppfølgingen og i forhold til andre deltakere. De formidlet at det på flere måter har stor betydning at Albatrossen ikke et drop-in tilbud. Blant annet i forhold til at det opplever seg mer skjermet fra rusmiddelbruk. En av dem beskrev det slik:

«Det er veldig bra at Albatrossen er rusfritt. Det er et godt sted å være. Folk som går her, er knyttet sammen. Jeg ser livsglede hos deltakerne, og ingen dømmes hverandre».

Lav terskel for å komme inn gjennom at en kan søke selv uten henvisning, samtidig som man tar et aktivt valg om å begynne på Albatrossen gjennom å søke ble også trukket frem som betydningsfull. Da sett opp mot drop-in tiltak hvor en ikke trenger avtale, eller forplikte seg for å møte. En uttrykte det slik:

«Det som gjorde at jeg valgte Albatrossen var måten dere arbeider på, at en søker seg inn og gjør avtaler hvor en forplikter seg til å komme når en har på planen at en skal komme. Drop- in tilbud hvor en ikke vet hvem en møter ville ikke passet for meg og gjort det vanskeligere å holde meg rusfri».

En formidlet betydningen av at Albatrossen er et rusfritt ettervernstilbud slik:

«Jeg får mye mer ut av å være på Albatrossen enn jeg har gjort andre steder. Det har stor betydning at Albatrossen er rusfritt. Det er ingen som dupper på Albatrossen.

En annen sa noe av det samme slik:

«Deltakerne mellom er det veldig lite tilbud om rus. Vi støtter hverandre, og får hjelp av at deltakerne har fokus på rusfrihet, egne mål og bruker aktivitetene».

Høy faglig kompetanse

Opplevelsen av at ansatte har **høy faglig kompetanse**, er åpne og at deltakerne føler seg **likeverdig og respektert** i møte med ansatte ble også trukket frem som både betydningsfullt og endringsfremmende for deltakerne. En sa det slik:

«Jeg føler meg godt ivaretatt på Albatrossen ift. de diagnosene jeg har. Jeg har aldri vært på et sted som er så forståelsesfulle før. Betydningen av de ansattes kompetanse på rus- og psykisk helse ble trukket frem av flere. I det ligger også forståelsen av tilbakefall. En sa det slik: Albatrossen var rett sted for meg, og har hjulpet meg til et helt annet liv. De har ikke gitt meg opp underveis. De har ikke avskrevet folk. Jeg vil bare si at når vi får tilgang til de rette tilbudene så går det bra med oss. Det er ingen som er håpløs. Alle har rett på den sjansen de ber om».

En annen beskrev hvordan de opplever ansattes kompetanse slik:

«Jeg blir tatt godt imot på Albatrossen. Jeg har alltid hatt vanskelig for å spørre om hjelp. Men jeg ser de ansatte er her for å hjelpe meg og jeg opplever at de vil mitt beste. Etter at jeg spurte om hjelp har jeg oppdaget at det er mye jeg ikke forsto før som jeg bar på alene, og trodde jeg var alene om. For eksempel har jeg blitt forklart at tilbakefall er vanlig. Det visste jeg ikke og trodde det bare var meg det var noe galt med. Derfor kjente jeg på så mye skyld og skam når det skjedde og det gjorde at jeg bare ruste meg mer. Nå kjenner jeg ikke på skam lenger. Jeg kan være ærlig om jeg har tilbakefall. Det gjør at jeg utvikler meg og mestrer mer».

Flere beskrev hvordan ansatte bidro til å skape et trygt miljø og felleskap hvor deltakerne opplevde de kunne være seg selv. En sa det slik:

«De ansatte er raus. Vi blir ivaretatt på en god måte i et godt og trygt miljø hvor vi får være oss selv, og utfordre oss selv. Folkene som er der er også raus med hverandre sånn at jeg ikke føler meg dum, men kan være meg selv».

En annen beskrev hvordan de opplevde ansatte slik:

«Jeg synes at Albatrossen er flink til å ansette dyktige personer. Jeg liker at dere har ansatte som ikke er så værfaste. De er ikke så har på hierarki som jeg har opplevd så mange andre steder. På Albatrossen er ansatte og deltakere likeverdige».

Å bli sett, hørt og bekreftet

Flere formidlet at ansatte på Albatrossen **både ser og forstår deltakerne, samtidig som de er aktive i kontakten, og har en empatisk, åpen nysgjerrig og ikke- dømmende tilnærming.** Noe deltakerne forteller virker konfliktdempende. En sa det slik:

«Det viktigste for meg er at personalet ser meg og mine behov. Og det gjør de på Albatrossen. Det gjør at konflikter ikke får vokse. Personalet er så pass på, og tilstede sammen med oss at de ser hva som skjer om det skulle oppstå noe. Derfor har vi heller ikke konflikter på Albatrossen».

En annen sa noe av det samme slik:

«Personalet er nysgjerrig og aktiv i kontakten. De legger ikke press på oss, men spør på en forsiktig måte hva vi vil holde på med som kan hjelpe oss best. En sa noe lignende slik: Jeg synes ansatte er flinke å lese folk, er empatisk og er engasjert i arbeidet. De bryr seg og har en holdning til oss som likeverdige».

Flere beskrev at de følte seg velkommen på Albatrossen. En sa det slik:

«Jeg føler meg velkommen på Albatrossen. De ansatte møter meg med en god morgen hilsen når jeg kommer, og takker for jobben og ønsker meg vel hjem når jeg går».

En annen sa noe av det samme slik:

«Albatrossen er et førsteklasses tilbud og betjeningen er topp. De tilrettelegger for den enkelte, og er veldig god å snakke med».

Struktur, kultur og rammer

Flere fremhevet hvor viktig rammene, strukturen og kulturen som er på Albatrossen er for dem. En sa det slik:

«Jeg føler meg hjemme og vet hvem jeg kommer til å treffe hver dag jeg er på Albatrossen av både ansatte og andre deltakere».

En annen sa det slik:

«Å være på Albatrossen er sosialt stimulerende. Jeg føler meg nyttig, har noe å gå til, og har funnet en mening i hverdagen.

Flere beskrev betydningen av Albatrossen er åpent daglig slik, og at de kan velge på hvilke aktiviteter og dager de vil bruke Albatrossen på ut fra sine behov og interesser. En sa det slik:

«Albatrossen er et veldig bra tilbud. Tror ikke det finnes noe bedre i Bergen. Det er viktig for meg at det er aktiviteter og mulighet for å komme hver dag».

Helhetlig tilbud med varierte og individuelt tilrettelagte aktiviteter

Deltakerne som ble intervjuet formidlet at de opplever at Albatrossen har **et variert og helhetlig tilbud**. Flere fremhevet både betydningen av aktiviteter som ga mestringsopplevelse, aktiviteter som gjorde at en følte seg nyttig, gikk litt utenfor egen komfortsone, og aktiviteter som ga en økt følelse av indre ro. En annen beskrev bredden i aktivitetstilbudet slik:

«Det som er veldig bra med Albatrossen er variasjonene i aktiviteter. Mulighetene for aktivitet er nesten ubegrenset. Jeg har det bra med meg selv. Gleden er kommet tilbake».

Andre trakk frem hvor betydningsfullt det var at Albatrossen har fokus på utvikling av tilbudet, og har innført en rekke nye aktiviteter de senere år. En uttrykte det slik:

«På den tiden jeg har vært på Albatrossen har det skjedd mye positive endringer også. Vi har fått trykkeri, kreative aktiviteter og gjennom arbeidet vi gjør i vedlikeholdsgruppen er vi integrert i nærmiljøet».

Fokuset på individuell tilrettelegging ble av deltakerne formidlet å være integrert i Albatrossen på alle plan, også på de ulike aktivitetene Albatrossen tilbyr.

Gevinster av aktivitetene

Fysisk aktivitet

En beskrev tilbudet innen **fysisk aktivitet** slik:

«Det er mange andre steder jeg har vært på som har fysisk aktivitet. Men de tilrettelegger ikke individuelt på samme måten. Det er akkurat som om all trening skal være intensiv og spennende andre steder, mens jeg på Albatrossen får trene på en måte som er individuelt tilpasset mitt behov».

Flere beskrev betydningen av fysisk aktivitet. En sa det slik:

«For meg er fysisk aktivitet og spesielt turene ukens høydepunkt. Jeg får holde meg i fysisk form gjennom treningstilbudet ved Albatrossen, trening på helsestudio, turene og syklingen. Samtidig er det godt samhold og jeg har et sted å gå til hvor jeg føler meg hjemme».

En annen sa det slik:

«Fysisk aktivitetstilbudet er veldig viktig for meg. Det har veldig mye å si at vi kan få treningskort og trene utover tiden jeg er på Albatrossen».

Kreative uttrykksformer

Etttersom vi siden forrige brukerundersøkelse har fått iverksatt musikkterapi ble deltakerne som deltar i det spurt mer utdypende spørsmål. Det gjelder også kreative aktiviteter ettersom vi både siden forrige brukerundersøkelse har ansatt en kunstner og tilbudet er utvidet. Flere beskrev at kreative aktiviteter virker terapeutisk beroligende på dem. En sa det slik:

«Det å drive på med kreative aktiviteter som tegning eller maling roer meg ned. En annen sa noe av det samme slik i forhold til tekstiltrykk og porselenstrykk Trykkeriet er litt som terapeutisk arbeid. Det er beroligende og ikke stressende».

Flere trakk frem at de opplevde at de kreative aktivitetene var godt planlagt og strukturert. De formidlet også at de å skape noe sammen hadde mange gevinster. En sa det slik:

«De kreative aktivitetene er godt strukturert og planlagt og vi får samtidig skape noe. Det gir meg en god følelse å skape noe. Jeg gjør noe håndfast og mestrer det. Strukturen som ble vektlagt ble også relatert til oppfølging fra kunstneren som har ansvar for de kreative aktivitetene og trykkeriet.»

En beskrev det slik:

«Den som har ansvar for det kreative er veldig flink til å se folk, og spore oss inn igjen på det vi holder på med når vi blir distraherert eller sporer av fra det vi holder på med.»

Flere fortalte også at de opplever at sinnsstemningen endrer seg i positiv retning når en gjør kreative aktiviteter samtidig som de å få til noe, lage noe selv gir mestringsfølelse og bedre selvtillit. En sa det slik:

«Det er sosialt å være på trykkeriet og vi lager fine ting sammen. Jeg blir i bedre humør av å være der, og får bedre selvtillit. Jeg stråler når jeg holder på med noe kreativt.»

Musikkterapi

Flere beskrev hvordan de opplevde at musikk virket terapeutisk. En sa det slik:

«Musikk er terapi. Den gjør dagen bra for meg. Jeg stenger ute alt annet når jeg er på musikkterapien og har fokus her og nå og på musikken og det vi gjør på. Har jeg hatt en dårlig dag før jeg kom så er det borte.»

En annen sa noe av det samme slik:

«Musikk roer meg ned. Jeg klarer å bare være tilstede og være i ro når jeg holder på med det.»
Flere trakk frem betydningen av at Albatrossen har tilbud om individuelle musikkterapitimer.

En sa det slik:

«Jeg synes at det er en fordel at musikkterapien er individuell og ikke samspillsgruppe. Da får vi mulighet til å ha fokus på oss selv og våre ønsker og behov.»

En annen sa noe av det samme på denne måten:

«Det er veldig bra med en til en timene på musikkterapien. Det er et veldig godt strukturert tilbud og ansvarlig for musikkterapien er veldig flink til å lære meg det jeg vil lære og å gi gode tilbakemeldinger.»

Flere beskrev musikkterapien som et trygt sted hvor de kunne utfordre seg selv i de individuelle musikkterapitimene.

En sa det slik:

«Musikkterapien er et trygt sted å være hvor jeg kan utfordre meg selv. Det er helt nytt for meg å drive med musikk, og jeg lærer å både spille og synge.»

Flere vektla som i andre aktiviteter Albatrossen tilbyr at relasjonen er betydningsfull for opplevelsen av aktiviteten. En sa det slik:

«Musikkterapien betyr veldig mye for meg. Både musikken og relasjonen til musikkterapeuten.»

Intern arbeidspraksis

I årets undersøkelse har vi som nevnt spurt mer utdypende spørsmål til de deltakerne som var i arbeidspraksis innen vedlikeholdsgruppen. Flere trakk frem betydningen av at de gjennom arbeidet opplevde å ha egenverdi, følte seg verdifull og til nytte. Noe som igjen ha opplevelse av glede og mestring. En sa det slik:

«Jeg føler jeg gjør nytte for meg og bidrar til felleskapet når jeg arbeider i Vedlikeholdsgruppen. Det gir meg livsglede, jeg føler meg verdifull og opplever mestring».

En annen sa noe av det samme slik:

«Når vi er ute og arbeider i vedlikeholdsgruppen har vi alle samme arbeidsklær med Albatrossen sin logo. Jeg føler meg at jeg er til nytte og at vi gjør en god jobb sammen».

Flere trakk frem betydningen arbeidet har for å skaffe seg arbeidserfaring, samtidig som en er en del av et arbeidslag, og bidrar til felleskapet. En sa det slik:

«Det som er bra med vedlikeholdsgruppen er at vi får arbeidserfaring. For meg er det ting jeg har arbeidet med før, så jeg har også noe å bidra med til felleskapet og til de andre. Jeg trives veldig godt og vi samarbeider veldig godt. Andre sa noe av det samme slik: Arbeidet i vedlikeholdsgruppen er nyttig for meg fordi jeg føler jeg bidrar til felleskapet. Jeg er aktiv, får brukt kroppen. Det er sosialt, positiv energi i gruppen og det gir en god følelse å være med å bidra til felleskapet».

Felles måltider og sosiale aktiviteter

Sosiale aktiviteter ble fremhevet som særlig betydningsfull av flere. Det ble nevnt både sosiale aktiviteter på huset og sosiale og kulturelle aktiviteter utenfor huset. Det sosiale knyttet til måltider i tillegg til betydningen av at deltakerne både får frokost og lunsj på Albatrossen, og får matposer hjem ble fremhevet som betydningsfullt av flere. Mange formidlet av de synes maten er god, og at tilbudet om matposer og bespisning på huset hjelper dem økonomisk. En beskrev det slik:

«Matutdelingen som tilbys på Albatrossen er veldig bra. Det hjelper økonomisk. Maten er også veldig bra. Mulighet for tilpasset mat ble også trukket frem.

En sa det slik:

«Kjøkkenet tilpasser maten når de får beskjed om individuelle behov vi har. Det synes jeg er bra».

Det sosiale aspektet med å spise sammen med andre ble også fremhevet. En sa det slik:

«Lunsjen er ikke bare viktig pga. maten, men også det sosiale ved å spise sammen med andre».

Deltakere som har hatt arbeidspraksis på kjøkkenet trakk frem betydningen av å få ny kunnskap og ferdigheter innen kost og ernæring. En sa det slik:

«Jeg trives godt på kjøkkenet og har lært meg å lage mat selv om jeg ikke alltid lager full middag hjemme de dagene jeg ikke er på Albatrossen».

Forbedringsområder og veien videre

Flertallet av de som ble intervjuet hadde ikke noe å påpeke i forhold til spørsmål om hva som var mindre bra ved Albatrossen, eller om de hadde tanker om hva som kunne forbedres. En sa det slik:

«Det er ikke noe som ikke er bra på Albatrossen. Men jeg har hatt en vanskelig tid etter at jeg mistet behandlingstilbudet mitt fordi de mente jeg var for frisk. De planene jeg hadde i forhold til skole og jobb gikk også i vasken. Derfor har det vært utfordrende, samtidig som jeg hele tiden har hatt støtte fra Albatrossen. Nå har jeg fått gnisten tilbake og ser lettere på livet».

Konkrete ønsker og forslag som kom frem var blant annet en som hadde ønske om sittemuligheter på trykkeriet fordi det oppleves belastende å stå når skal måle opp og skjære ut logoer for tekstiltrykk. En formidlet at det var noe mindre sosiale aktiviteter som darts spill, bordtenning og turneringer enn før, og formidlet å savne dette. En annen ønsket at forslagskassen skulle tas i bruk igjen, og mente at nyankomne gjerne ikke kjente til den. Et formidlet ønske om hyppigere tilbud om å klatre. Mens en hadde ønske om å etablere et drivhus, en hadde ønske om fallskjermhopp en ønsket hyppigere tilbud om golf.

Flertallet av de ønsker som ble fremmet ved årets undersøkelse er blitt integrert i tilbudet. Klatring tilbys som del av tilbudet innen fysisk aktivitet innimellom som del av turdagene som avholdes ukentlig. Det samme gjelder golf. Deltakerne bidrar i utarbeidelse av månedlige turplaner og har da påvirkningsmuligheter for hvor turen skal gå og om en setter inn klatring, golf eller andre lignende som en av aktivitetene på planen. Høyere fokus på forslagskassen, og sosiale aktiviteter som dart og bordtennis, og minidrivhus med dyrkning av egne grønnsaker er iverksatt. Ønske om sittemuligheter på trykkeriet for arbeid som omfatter måling og skjæring vil vurderes og gjennomføres samtidig som vi våren 2024 skal flytte musikkterapien til fra kreativitetsverkstedet til et eget musikkrom. Det frigjør rom og skaper større muligheter for kreative aktiviteter inkludert trykkeriet som da vil disponere to rom.

Resultatene vil blir presentert for styret, ansatte, tillitsvalgte, og deltakere. Ledelsen og ansatte vil gjennomgå og vurdere behov for ytterligere. Rapporten inngår som vedlegg til søknad om driftsmidler til Bergen kommune for 2025, og gjøres tilgjengelig for offentligheten og samarbeidspartnere gjennom at den publiseres på Albatrossen sine nettsider innen utgangen av juni 2024.

Bergen, 10. mai 2024

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter



Thomas Dahl Orø

Daglig leder